Relatório 2013

OUVIDORIA GERAL – UFT

UNIVERSIDADE FEDERAL
DO TOCANTINS

A Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal do Tocantins - UFT foi criada pela Resolução Consuni nº 20/2009, de 11 de dezembro de 2009. Seu Regimento Interno aprovado pela Resolução Consuni nº 01/2010, de 26 de fevereiro de 2010, e o seu funcionamento iniciou em 22 de outubro de 2010.

Seu primeiro Ouvidor-Geral, professor MSc. Zezuca Pereira foi nomeado pela Portaria nº 2.094 de 21 de outubro de 2010. Em 2012, a ouvidoria passou a ter a sua frente a professora Drª Valéria Gomes Momenté, que desde então tem dado continuidade aos trabalhos iniciados pelo antecessor, assumindo novos desafios e imprimindo novas ações ao trabalho da ouvidoria.

Conforme disposto em seu Regimento Interno, a Ouvidoria Geral da UFT, vinculada à Reitoria, é um órgão de assessoramento administrativo no que concerne à comunicação com a comunidade, visando o aperfeiçoamento das ações institucionais.

Compete à Ouvidoria receber, verificar procedência, trâmites, encaminhar as demandas e demais contribuições que lhe forem dirigidas por membros da comunidade interna ou externa, sobre os serviços oferecidos pela UFT.

As demandas recebidas pela Ouvidoria da UFT são agrupadas em cinco categorias: elogio, reclamação, denúncia, informação e sugestão.

Os resultados de atendimento às manifestações registradas na unidade de Ouvidoria mais uma vez estão sendo disponibilizados para que a comunidade possa acompanhar o desempenho da Ouvidoria e, para que provoquem contínua melhoria nos serviços prestados pela instituição.

O ano de 2013 se encerra com um saldo bastante positivo para a Ouvidoria da UFT, pois, aos poucos o serviço tem se consolidado, ganhado mais visibilidade e credibilidade junto aos setores da UFT, ao público interno e externo, especialmente pela troca de experiência com outras ouvidorias universitárias, como também pela participação de seus servidores em eventos como o Fórum Nacional de Ouvidores – FNOU em 2013 e, pela seriedade com que trabalha.

A Ouvidoria tem se empenhado também na orientação dos usuários, sempre indicando os procedimentos normativos adequados que devem seguir, principalmente, quando se trata de estudantes, para que procurem em primeira instância o professor e/ou coordenação. Esse procedimento é feito antes de ser encaminhada qualquer manifestação aos setores da UFT.

No que tange as manifestações registradas em 2013, percebe-se que as demandas mais solicitadas se constituem nos pedidos de informação respondidos, na grande maioria, pela própria Ouvidoria, conforme Tabela 1. Entretanto, verificou-se o crescimento das demandas relacionadas às reclamações, o que significa que o trabalho da Ouvidoria está sendo reconhecido como um canal com competências mais abrangentes.

Tabela 1

Manifestações registradas na ouvidoria 2013 por tipo de ocorrência/2013

Tipo de Ocorrência		%
Elogio	09	2%
Sugestão	02	0,45%
Informação	261	58%
Reclamação	165	37%
Denúncia	11	2,46%
TOTAL	**448**	**100 %**

Podemos destacar na Tabela 2, as demandas registradas nos setores da reitoria: a maioria delas trata-se de informações sobre o vestibular, reclamações sobre concurso de professor, problemas com internet/UFTConecta, reclamação sobre atraso do pagamento de bolsa e auxílio, informações sobre a graduação, transferência externa, Sisu e reclamações sobre falta de informações dos cursos de Pós–Graduação Latu Sensu.

2%

Tabela 2

Demandas registradas na Ouvidoria/setores da Reitoria/2013

Setores/Reitoria/2013			
	Setor		%
Prograd	Coordenação de Expedição e Registro de Diplomas	42	34%
	Diretoria de Registro e Controle Acadêmico		
Propesq	Diretoria de Pós Graduação	09	7,4%
Proad	Diretoria Administrativa - Dirad	12	10%
	Coordenação Operacional – COOPE/Dirad		
	Diretoria de Desenvolvimento Humano – DDH		

Proap	Diretoria de Planejamento	01	1%
Proest	Diretoria de Assuntos Estudantis - Dae	10	8,2%
	Diretoria de Esportes		
Proex	Diretoria de Projetos	02	1,6%
	Diretoria de Cultura		
Copese	Concurso de professor e Vestibular	24	20%
Dai	Diretoria de Assuntos Internacionais	02	1,6%
Dicom	Diretoria de Comunicação	01	0,8%
DTI	Diretoria de Tecnologias da Informação	14	11,4%
DTE	Diretoria de Tecnologia Educacionais	05	4%
TOTAL		**122**	**100%**

Nos câmpus, conforme Tabela 3, a maioria das reclamações está relacionada à falta e/ou ausência de professor, problemas de relacionamento entre professor e aluno em sala de aula e demora na entrega de notas.

Tabela 3

Demandas registradas por câmpus/2013

CÂMPUS		
Setor		**%**
Araguaína	11	11%
Arraias	06	5,8%
Gurupi	18	17,27%
Miracema	01	1%
Palmas	47	46%
Porto nacional	18	17%
Tocantinópolis	02	2%
Total	**103**	**100%**

A Tabela 4 - Apresenta o quantitativo de demandas por setores da UFT como um todo. As 223 ocorrências registradas na Ouvidoria tratam, em geral, de solicitação, orientações e informações sobre a UFT, disponíveis na página da instituição, que são fornecidas pela Ouvidoria sem que haja necessidade de encaminhar para o setor envolvido.

Tabela 4

Demandas registradas em todos os setores da UFT

Setores	Quantidade	100%
Câmpus	103	23
Ouvidoria	223	49
Setores da Reitoria	122	28
TOTAL	**448**	**100%**

Não obstante, os resultados alcançados ao longo do ano de 2013, ainda existem grandes desafios a serem superados no trabalho da Ouvidoria, que está empenhada na divulgação de seu trabalho e de suas atribuições junto ao público interno e a comunidade externa, sem deixar, entretanto, de levar em conta a evolução estrutural do setor e sua capacidade de mobilização dentro da UFT.

A agilidade e qualidade do trabalho da Ouvidoria também implica na boa atuação dos demais setores, no compromisso com a resposta e cumprimento dos prazos estabelecidos. Por sua vez, o reconhecimento e o apoio dispensados por parte da Reitoria e da Vice-Reitoria, também tem sido fundamental para o desempenho das atribuições e legitimidade do trabalho da Ouvidoria na instituição.

Acredita-se que somente a efetiva participação de toda comunidade acadêmica seja capaz de propiciar uma atuação de proximidade com os usuários, comprometida com a resolução dos problemas apresentados e com a afirmação dos direitos humanos no âmbito da Universidade Federal do Tocantins.

Para fortalecer e aperfeiçoar o trabalho da Ouvidoria, em 2014, propõe-se somar a esses fatores maior divulgação do trabalho do órgão, de suas atividades, a atualização de seu regimento interno, a construção de um fluxo com os trâmites que as demandas devem percorrer antes de chegar à Ouvidoria e a criação de um sistema informatizado para gerenciamento e registro das ocorrências.

Valéria Gomes Momenté
Ouvidora

Veronice Araújo
Assessora da Ouvidoria

Tabela 5

Relatório Gerencial - sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão - 05/2013 - 05/2014

		2013	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
		2014	Jan	Fev	Mar	Abri	Maio			
1	Resposta disponível no Sistema, inserida no e-SIC		2	3	4	7	3	5	2	2
			7	6	2	4	5			
2	Informações enviadas pelo correio eletrônico (e-mail)		1	1						
			1							
3	Disponível no site da Universidade Federal Do Tocantins		3	3	3	7	7	7	4	3
			8	8	4	4	8			
Subtotal 134										
	Indeferidos									
4	Acesso negado – dados pessoais									
					1					
5	Órgão não tem competência para responder sobre o assunto						2			
				2			2			
Subtotal 7										
	Parcialmente atendidos									
6	Acesso parcialmente concedido							3		1
								5		
Subtotal 9										
Total de pedidos registrados			**150**							

Tabela 4

Recursos em 1ª e 2ª instâncias

	2013	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	2014	Jan	Fev	Mar	Abri	Maio			
1ª Instâncias						1			
					2				
2ª Instâncias									
		2			2				
Subtotal 7									
1	Resposta disponível no Sistema inserida no e-SIC					1	1		
		2							
2	Informações enviadas pelo correio eletrônico (e-mail)				1	1	1		
		2			2				
3	Disponível no site da Universidade Federal Do Tocantins				1	1	1		
		2			2				
Subtotal 19									
Total de pedidos registrados		**25**							